

Management summary RCA 2025-10-22 DM01

Report and analysis of disruptions and incidents on our platform that affected customers' service levels (OLA/SLA)

- [Management Summary \(English\)](#)
 - [Incident Overview](#)
 - [Customer Impact](#)
 - [What happened](#)
 - [Preventive Actions](#)
 - [Enhanced Monitoring](#)
 - [Configuration Optimization](#)
 - [Application Improvements](#)
- [Managementsamenvatting \(Dutch\)](#)
 - [Overzicht van het incident](#)
 - [Impact op klanten](#)
 - [Wat er gebeurde](#)
 - [Onze respons](#)
 - [Preventieve maatregelen](#)
 - [Verbeterde monitoring](#)
 - [Configuratie-optimalisatie](#)
 - [Applicatieverbeteringen](#)

Management Summary (English)

Incident Overview

On Monday, October 20, 2025, at 18:03, our platform experienced a significant performance degradation on one of our Data Modeler databases that persisted until Tuesday, October 21, 2025, at 18:00. During this 24-hour period, customers experienced slow response times and interrupted processes when accessing campaign data and customer information.

Customer Impact

All clients whose processes depend on storing and/or retrieving data stored in the Data Modeler, for example by using Data Modeler data in Campaigns, using the Data Modeler API or store data in the Data Modeler through Webhooks were affected by this incident. This resulted in stalled campaigns and request time-outs on the API endpoints. Apart from the situations where the platform was not able to accept requests to store new data, no previously stored data in the Data Modeler was lost as the result of this incident.

What happened

The incident was caused by a cascading performance issue within our database infrastructure. A combination of resource-intensive operations created a situation where the system became progressively slower, making it increasingly difficult to process normal workload. This created a self-reinforcing cycle that required manual intervention to resolve.

Due to the flexible nature of our Data Modeler functionality, we've implemented several safeguards that help prevent overloading the infrastructure. One of these preventive measures is to monitor for "run-away" queries and stop them before they become a problem. However, stopping a running query forces the database to perform a *roll-back* of the work it has already performed, adding to the load of the platform.

Due to the fact that this incident started just after office hours, gradually became worse throughout the night and only started to cause client-facing issues around 5AM the next morning, the issue was not noticed by our on-call team until it was too late to perform the regular remediation process. By that time the system was fully loaded trying to roll back previously stopped queries.

Throughout the day, we've worked on several strategies to get the system back in an operational state, including adding replicas, tuning configuration parameters and starting point-in-time recoveries just in case we had to terminate the instance.

Our Response

- **Oct 21 08:35:** Our monitoring systems and internal teams identified the severity of the issue
- **Oct 21 09:34:** Priority customers were proactively informed of the ongoing incident
- **Throughout the day:** Our engineering team evaluated multiple resolution strategies, including infrastructure switching and workload reduction
- **Oct 21 15:23:** We implemented configuration changes that began to show positive results
- **Oct 21 18:00:** Normal service performance was fully restored
- **Ongoing:** Active monitoring continued through the evening to ensure stability

Preventive Actions

Enhanced Monitoring

Over the next couple of weeks, we're improving our monitoring and alerting infrastructure to make sure any emerging issues on the Data Modeler database are noticed and acted upon before they cause client-facing impact.

Configuration Optimization

We're reviewing and optimizing the database configuration to prevent resource exhaustion, some of which are already put into production during the remediation phase of the incident.

Application Improvements

We're modifying the access patterns to the Data Modeler Database to lower the amount of long-running queries by splitting them up into smaller chunks. This will lower the chance of creating the previously mentioned "run-away" queries that need to be stopped and will prevent the load-increasing rollback process.

Managementsamenvatting (Dutch)

Overzicht van het incident

Op maandag 20 oktober 2025 om 18:03 uur ondervond ons platform een significante prestatieverslechtering op een van onze Data Modeler databases die aanhield tot dinsdag 21 oktober 2025 om 18:00 uur. Gedurende deze periode van 24 uur ondervonden klanten trage responstijden en onderbroken processen bij het raadplegen van campagnedata en klantinformatie.

Impact op klanten

Alle klanten wier processen afhankelijk zijn van het opslaan en/of ophalen van data die in de Data Modeler is opgeslagen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van Data Modeler data in Campagnes, het gebruik van de Data Modeler API of het opslaan van data in de Data Modeler via Webhooks, werden getroffen door dit incident. Dit resulteerde in vastgelopen campagnes en time-outs op de API-endpoints. Afgezien van de situaties waarin het platform niet in staat was om verzoeken voor het opslaan van nieuwe data te accepteren, is er geen eerder opgeslagen data in de Data Modeler verloren gegaan als gevolg van dit incident.

Wat er gebeurde

Het incident werd veroorzaakt door een oplopend prestatieprobleem binnen onze database-infrastructuur. Een combinatie van resource-intensieve operaties creëerde een situatie waarin het systeem progressief trager werd, waardoor het steeds moeilijker werd om de normale werkdruk te verwerken. Dit creëerde een zichzelf versterkende cyclus die handmatige interventie vereiste om op te lossen.

Vanwege de flexibele aard van onze Data Modeler functionaliteit hebben we verschillende beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd die helpen voorkomen dat de infrastructuur overbelast raakt. Een van deze preventieve maatregelen is het monitoren van "doorgeslagen" queries en deze te stoppen voordat ze een probleem worden. Het stoppen van een actieve query dwingt de database echter om een rollback uit te voeren van het werk dat al is verricht, wat de belasting van het platform verhoogt.

Doordat dit incident net na kantooruren begon, geleidelijk erger werd gedurende de nacht en pas rond 5 uur 's ochtends de volgende dag klantgerichte problemen begon te veroorzaken, werd het probleem niet opgemerkt door ons stand-by team totdat het te laat was om het reguliere herstelproces uit te voeren. Op dat moment was het systeem volledig belast met het terugdraaien van eerder gestopte queries.

Gedurende de dag hebben we aan verschillende strategieën gewerkt om het systeem weer operationeel te krijgen, waaronder het toevoegen van replica's, het aanpassen van configuratieparameters en het starten van point-in-time recoveries voor het geval we de instance moesten beëindigen.

Onze respons

- **21 okt 08:35:** Onze monitoringsystemen en interne teams identificeerden de ernst van het probleem
- **21 okt 09:34:** Prioriteitsklanten werden proactief geïnformeerd over het lopende incident
- **Gedurende de dag:** Ons engineeringteam evalueerde meerdere oplossingsstrategieën, waaronder infrastructuurwisseling en werklastvermindering
- **21 okt 15:23:** We implementeerden configuratiewijzigingen die positieve resultaten begonnen te tonen
- **21 okt 18:00:** Normale serviceprestaties waren volledig hersteld
- **Doorlopend:** Actieve monitoring werd voortgezet gedurende de avond om stabiliteit te waarborgen

Preventieve maatregelen

Verbeterde monitoring

De komende weken verbeteren we onze monitoring- en alerting-infrastructuur om ervoor te zorgen dat opkomende problemen op de Data Modeler database worden opgemerkt en aangepakt voordat ze klantgerichte impact veroorzaken.

Configuratie-optimalisatie

We beoordelen en optimaliseren de databaseconfiguratie om uitputting van resources te voorkomen, waarvan sommige al in productie zijn gebracht tijdens de herstelfase van het incident.

Applicatieverbeteringen

We passen de toegangspatronen tot de Data Modeler Database aan om het aantal langlopende queries te verlagen door ze op te splitsen in kleinere stukken. Dit zal de kans verkleinen op het creëren van de eerder genoemde "doorgeslagen" queries die gestopt moeten worden en zal het belastingverhogende rollback-proces voorkomen.